

中国饭店协会

STAR

FRONT OFFICE EMPLOYEE STUDY GUIDE

星级服务人员资格认定指导教程
中国饭店业星级服务人员资格认定指导教材

主编 姜玲



星级

前厅服务人员指导教程

广东省出版集团
广东经济出版社

★ 2022 年 ★

STAR

《中国酒店业可持续发展报告》

中国酒店业可持续发展报告
2022 年中国酒店业可持续发展报告

2022 年中国酒店业可持续发展报告

星级

前厅服务人员指导教程

中国旅游出版社
2022 年 1 月第 1 版

中国饭店协会

STAR

FRONT OFFICE EMPLOYEE STUDY GUIDE

星级服务人员资格认定指导教程
中国饭店业星级服务人员资格认定指导教材

主编 姜玲

F719.2

55

星级

前厅服务人员指导教程

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

星级前厅服务人员指导教程/姜玲主编. — 广州: 广东经济出版社,
2006.9

(星级服务人员资格认定指导教程)

ISBN 7-80728-340-8

I. 星… II. 姜… III. 饭店—商业服务—资格考核—教材
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 083820 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	深圳市希望印务有限公司 (广东省深圳市罗湖区东盛路 68 号辐照中心 7 栋 4 楼)
开本	787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印张	13.5 2 插页
字数	108 000 字
版次	2006 年 9 月第 1 版
印次	2006 年 9 月第 1 次
印数	1 ~ 6 000 册
书号	ISBN 7-80728-340-8/F·1436
定价	全套五册 定价: 125.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 邮政编码: 510055

广东经济出版社读者服务有限公司 电话: (020) 83801011 83803689

网址: www.jj1234.com

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

·版权所有 翻印必究·

编委会主任：韩 明

编委会副主任：陈新华 平安稳

主 编：姜 玲

编 委：(排名不分先后)

左冬炯	张会发	谌 仪	任同勋	陈绍中
吴觉民	关铁山	傅文胜	徐国富	马永芳
岳美丽	芦利军	孟宏宇	仇 伟	黄宝贵
冯 健	谭 彬	贺湘辉	孙毓鸿	顾水珍
孙 红	吴白薇	赵晓东	李田英	黄文华
王笃芳	余勇钢	韩山河	蓝国庆	章 蕾
章明念	招 瑜	郑 敏	石世珍	常德胜
朱美霞	雷 骏	郭燕红	梁 坚	周振红
包小阳	彭智慧	齐 幸	陈 荣	蔺 琪
艾兆元	严生龙	张永安	徐利萍	王 力
田 文	王业盛	杨 冬	虞珊珊	谢南健
仝保民	李伟彪	丁志刚	杨冠杰	

序 言

服务，饭店企业的生存之本。创新服务方式，提高服务水平，是每个饭店企业的不懈追求。

服务人员，饭店企业持续生命力的重要维护者。开展服务认定，加强服务培训，是饭店业持续健康发展的重要手段。

秉此理念，中国饭店协会决定在全国饭店业开展星级服务人员资格认定，实行饭店业服务人员挂星服务。希望通过建立健全酒店星级服务人员培训制度、名师带徒制度、阶梯培养制度和服务员认定制度，整体推动饭店服务人员的梯次发展，促进服务人员职业素质的提高和行业服务水平的提升。为此，中国饭店协会按照国家“十一五”规划的人才强国战略部署和《国务院关于大力发展职业教育的决定》中“严格实行就业准入制度，完善职业资格证书制度”的要求，组织专家起草了国家《饭店业星级服务人员资格条件》行业标准。标准将前厅、客房、餐饮三个主要职类分别划分为五个星级，一至三星为服务员，四星为服务师，五星为高级服务师。

《星级服务人员资格认定指导教程》是根据国家《饭店业星级服务人员资格条件》行业标准，在参考国外先进教材和培训方法的基础上编写而成的中国饭店业星级服务人员资格认定指导教材，包括《星级服务人员知识手册》、《星级前厅服务人员指导教程》、《星级客房服务人员指导教程》、《星级餐饮服务人员指导教程》、《星级服务人员考评师手册》五本。教材不仅注重从知识和技能两个方面对服务人员加以培养，更为注重从服务态度上传递一个“快乐工作”的理念。我们认为，只有员工进行快乐的工作，才会给客人带来快乐的享受和经历。定在教材中，凡是有可能与酒店实际做法产生差异的地方，都会用黑体字标出“在贵酒店，……”在其下面的空白处，各酒店可根据实际情况加以填定，使酒店员工既了解国际酒店标准做法，也有机会参与本酒店工作标准的制定。

我们相信，星级服务人员资格认定工作的开展定会促进饭店服务理念进一步深化成熟，推动中国饭店业更上一层楼！

中国饭店协会会长

郭明



Contents

目 录

一、上岗准备

1 着装上岗	2
--------------	---

二、使用前台设备

2 使用前台电脑系统	6
3 使用前台电话系统	8
4 使用打印机	12
5 使用复印机	14
6 使用传真机	16

三、预订

7 传真预订	20
8 电话预订	22
9 散客预订	26
10 团队预订	28
11 团队预留房客人预订	30
12 电话销售	32
13 处理预订记录	36

14	预订确认	40
15	收取预付定金	42
16	散客预订更改	44
17	散客预订取消	46
18	记录客人特殊要求	48
19	处理旅行社预订单	50
20	制作报表	52
21	制作客情预测表	54

四、入住登记

22	有预订宾客的接待	58
23	无预订宾客的接待	62
24	团队的接待	64
25	贵宾 VIP 的接待	68
26	超预订宾客的接待	72
27	贵宾和有特殊要求宾客的预登记	76
28	信用卡授权	80
29	宾客结账后重新入住	82
30	请宾客等候办理入住	84
31	房间分配	86
32	客房钥匙的发放与收回	88
33	处理房态差异	92

五、住店服务

34	散客抵店行李服务	96
35	团队抵店行李服务	100
36	引领宾客进客房	104
37	贵宾抵店行李服务	108
38	带宾客参观客房	110
39	安排宾客所需服务	112
40	为宾客调换房间	116
41	宾客延长入住	120

42	准备地图及指路	122
43	访客贵重物品转交	126
44	处理对客服务问题	128
45	办理宾客代付款手续	132
46	催收欠款	134
47	房费变更	136
48	现金袋投放和交接	138
49	外币兑换程序	140
50	宾客订房未抵的处理	142
51	问讯服务	144
52	留言服务	146
53	邮件递送	148
54	办理保险箱业务	150
55	内外线电话接转	154
56	叫早服务	156
57	发传真服务	160
58	为宾客预订会议室	162

六、离店结账

59	散客退房离店	166
60	快速退房离店	170
61	前台快速退房离店	172
62	延迟退房离店	176
63	旅行团退房离店	178
64	信用卡结账	180
65	支票结账	184
66	散客离店行李服务	188
67	团队离店行李服务	192
68	应对急救情况	194
69	应对紧急情况	196

星级前厅服务人员指导教程

上岗准备

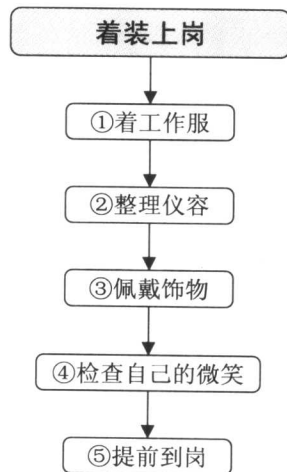


1 着装上岗

1.1 着装上岗工作流程

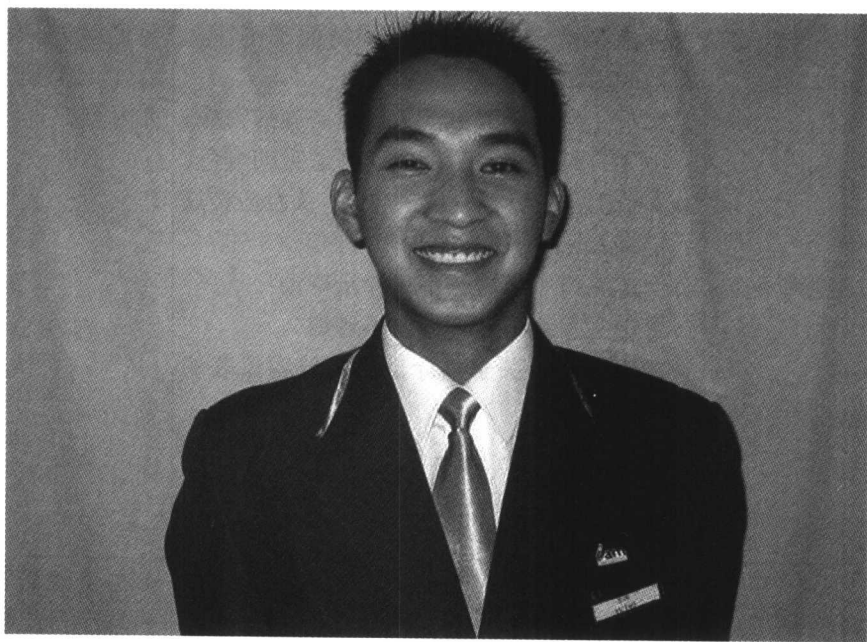
所需设施设备:

- ◆ 工作服
- ◆ 工作鞋袜
- ◆ 头花、发卡
- ◆ 长统丝袜
- ◆ 发网
- ◆ 穿衣镜
- ◆ 酒店员工仪容仪表规定
- ◆ 员工手册
- ◆ 更衣室
- ◆ 签到表、签退表



1.2 着装上岗工作细则

序号	操作程序	操作步骤	操作标准及说明
1	着工作服	1) 按规定穿好工作服, 名牌戴在左胸上方, 易于客人辨认; 2) 穿好规定的长统丝袜, 不得有破洞或跳丝; 3) 按规定穿好皮鞋, 皮鞋保持光亮清洁; 4) 穿好工作服, 佩戴丝巾、领带或帽子; 5) 清洁、挺括、不得有开线和纽扣脱落。	★在贵酒店, 关于前厅员工着工作服的规定还有:
2	整理仪容	1) 女员工检查个人卫生, 保持面部干净, 口腔清洁; 2) 女员工应保持清雅淡妆, 适当施抹粉底、胭脂、眼影等, 口红应选用适宜的颜色; 3) 女员工不得将长发披在肩上, 头发应按规定塞入发网; 4) 女员工指甲剪短, 不得涂指甲油; 5) 男士头发侧不过耳, 前不遮眉。 ★在贵酒店, 关于前厅部员工仪容仪表的规定为:	参见《前厅部员工知识手册》相关内容。
3	佩戴饰物	1) 工作时间不得佩戴饰物, 如戒指、手镯、耳环等; 2) 若戴发卡、头花, 一律选用黑色, 头花不得超过十公分宽。	★在贵酒店, 关于前厅员工佩戴饰物的规定为:
4	检查自己的微笑	1) 着装检查完毕后, 在走出更衣室之前, 面对穿衣镜检查自己的微笑; 2) 上班要有一个良好的精神面貌, 面带微笑是最重要的。	调整自己的情绪准备上岗。 微笑从走向工作岗位之前开始。
5	提前到岗	1) 提前 5 分钟到岗, 签到; 2) 接受领班或主管分配工作。	精神饱满, 准时到岗。



二

使用前台设备



2 使用前台电脑系统

2.1 使用前台电脑系统工作流程

所需设施设备:

- ◆ 电脑终端
- ◆ 系统使用说明书

